

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA..</b> <hr/> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> OSM-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 1 de 1
---	--	--

## RESERVACIONES

**Reservacionista**

### **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLÍTICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCEDIMIENTO**
- 8. ANEXOS**

### **1. OBJETIVO**

- 1.1 Lograr más reservaciones a través de optimizar los tiempos del personal, en base a los procesos de trabajo ya establecidos.

### **2. ALCANCE**

- 2.1 Aplica al Gerente de Reservaciones y las Reservacionistas.

### **3. RESPONSABILIDAD**

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente de Reservaciones que se cumpla con lo establecido en el presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad de la reservacionista, cumplir con lo establecido en el presente manual.

### **4. REFERENCIAS**

- 4.1 Procedimiento Maestro.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA..</b> <hr/> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> OSM-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 2 de 2
---	--	--

## 5. DEFINICIONES

### 5.1 Cierre del Día.

Es el porcentaje que representa el total de habitaciones vendidas por cada día del año.

### 5.2 Booking de Grupo:

Formato en el que se especifican el número y tipo de habitaciones que requiere un grupo, las tarifas que se le dieron, la fecha en que entra y sale el mismo, la información del contacto y si produce comisión a Agencia de Viajes.

### 5.3 Cargos por No Shows:

Son aquellos cargos que se producen cuando un huésped con reservación confirmada, que por alguna circunstancia no llega al hotel a hospedarse en la fecha de su reservación original.

### 5.4 Reservación Garantizada:

Es cuando al realizar una reservación, el contacto registra un número de tarjeta de crédito, envía carta de la compañía o cupón amparando gastos o realiza un pago previo a la llegada de huésped.

### 5.5 Rooming List:

Lista que incluye los nombres completos de los miembros de un grupo que llegará a hospedarse en el hotel y la distribución que tendrán en las habitaciones.

### 5.6 Lista de asistencia:

Es el reporte donde se establecen los horarios de las personas que laboran en un departamento.

### 5.7 Instructivo de Grupo:

Es el documento en donde se establecen las condiciones con las que se reservó un grupo.

### 5.8 Comisiones de Agencias:

Es el porcentaje sobre las ventas realizadas en un hotel por la agencia de viajes, Generalmente es del 10%.

### 5.9 Estadísticas:

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA..</b> <hr/> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> OSM-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 3 de 3
---	--	--

Es un instrumento por medio del cual la empresa mide su productividad, deficiencias y ganancias. Sirve de base para realizar análisis, elaborar programas y estrategias de ventas, así como planes de contingencias.

#### 5.10 Market share:

Es el reporte el cual se registra la ocupación de los hoteles considerados como competencia, para realizar un comparativo de su ocupación con respecto a la nuestra.

#### 5.11 File del Día:

Folder que contiene la siguiente información:

- ❖ Lista de llegada del día siguiente.
- ❖ Cupones originales.
- ❖ Cartas y faxes de solicitud de Reservaciones.

#### 5.12 Uso Casa:

Son habitaciones que ocupan los empleados o funcionarios del hotel por necesidades de trabajo.

#### 5.13 Fechas Cerradas:

Se refiere a aquellos días en que todas las habitaciones del hotel se encuentran reservadas, por lo que ya no hay espacio disponible.

#### 5.14 Pronóstico de Ocupación:

Es el porcentaje de ocupación que se calcula tendrá el hotel durante un lapso de tiempo determinado.

#### 5.15 VIP'S:

Son los huéspedes que por la frecuencia con que visitan el hotel o por su importancia son atendidos con trato preferencial.

#### 5.16 Reservación:

Es un cierre de ventas formal cuando un cliente toma la decisión acerca de su hospedaje.

#### 5.17 Cancelación de reservación:

Anulación de la reservación original cuando el cliente definitivamente no viaja por alguna circunstancia en particular.

#### 5.18 Cambio de reservación:

Alguna modificación a la reservación original (cambio de fechas, nombres, tarifa, habitaciones).

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA..</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> OSM-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 4 de 4
---	--	--

**5.19 Grupos:**

Un bloqueo a partir de 10 habitaciones y lo maneja el departamento de ventas.

**5.20 Reembolso:**

La devolución de algún depósito o pago que se haya hecho para cubrir un anticipo de una reservación.

**5.21 Forma de pago:**

Es el método a través del cual el huésped va a liquidar la cuenta del hotel, que puede ser: cupones de agencias, efectivo, tarjeta de crédito, carta garantía, transferencias electrónicas y cupones de Grupo Carso.

**5.22 Tarifarios:**

Es la lista de tarifas del hotel, para agencias mayoristas, convenios comerciales para compañías, que sirve como guía para aplicar correctamente las ventas en sistema.

**5.23 Pronóstico de Ocupación:**

Es el porcentaje de ocupación que se calcula tendrá el hotel durante un lapso de tiempo determinado.

## 6. POLÍTICAS O CRITERIOS

- 6.1 Una vez confirmada la reservación, el cliente tendrá 24 horas antes de su fecha de llegada, para realizar cambios o cancelación en la misma sin cargo de no show.
- 6.2 Cuando una compañía con crédito requiera que se le envíe al cobró la cuenta de su huésped, la carta deberá ser enviada al Departamento de Reservaciones con 24 horas de anticipación a la fecha de la llegada o en caso de recibir la información al mismo día, la carta deberá ser recibida antes de la llegada del huésped.
- 6.3 Todo el personal del Departamento de Reservaciones debe tratar con amabilidad y respeto en todo momento a los clientes o huéspedes con los que tengan contacto.
- 6.4 El personal del Departamento de Reservaciones debe mantenerse al día en lo referente a las tarifas que maneja el hotel y respetarlas.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA..</b> <hr/> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> OSM-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 5 de 5
---	--	--

- 6.5 Cuando un tercero desea realizar el pago de una reservación, el pago deberá realizarse 24 horas antes de la fecha de llegada o el mismo día antes de la llegada del huésped.
- 6.6 Que todo momento se deberá respetar el horario de servicio que es de 9:00 AM a 19:00 PM de lunes a viernes y de 9:00 AM a 13:00 PM los sábados.
- 6.7 Es responsabilidad de cada reservacionista cuidar el equipo de trabajo asignado para realizar sus funciones.

## 7. PROCESO

### 7.1 Reservacionista

Dar información a los posibles clientes de las tarifas ,paquetes e instalaciones del hotel vía telefónica, mail, etc.

Realizar reservaciones ofreciendo los servicios con los que cuenta el hotel y las diferentes tarifas o paquetes que tenemos para ofrecerles.

Entregar a recepción un día antes file de llegadas.

Informar a los Dpto. involucrados los VIP por recibir.

Llevar un buen control de reservaciones individuales junto con el área de ventas por grupos.

Chatear reservaciones individuales y de grupos, de acuerdo a la categoría de habitación requerida.

Diariamente checar la lista de huéspedes en casa para verificar disponibilidades, tarifas, estancias, etc.

Checar diariamente el reporte de ingresos contra la lista de huéspedes para checar ingresos, etc.

Llevar el acumulado diario de las diferentes tarifas, compañías, etc. e ir checando la procedencia de los huéspedes.

Mantener actualizado el archivo.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA..</b> <hr/> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> OSM-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 6 de 6
---	--	--

Dar de alta en el sistema los diferentes códigos de tarifas; además de agencias, empresas para identificación de huéspedes y tarifas.

Dar de alta las cuentas maestras de grupos e ingresar los rooming de grupos al sistema  
Brindar información a los Dpto. involucrados de los paquetes, tarifas, etc.

Realizar de forma mensual todos los estadísticos y reportes que solicitan las áreas involucradas de OSTAR.

Cumplir con las normas de presentación personal, disciplina y honestidad que tiene establecida la empresa.

- 7.1.1 Es responsable de supervisar y coordinar la operación del departamento de reservaciones.
- 7.1.2 Elabora requisiciones de compra y almacén del departamento de reservaciones.  
Ver procedimiento genérico de requisiciones de compra y almacén.
- 7.1.3 Elabora el reporte de comisiones de agencias de viajes y lo entrega al departamento de contabilidad, quedando una copia en el departamento de reservaciones.
- 7.1.4 Se encarga de atender las reclamaciones de comisiones por parte de las agencias de viajes. Ver lista de registros.
- 7.1.5 Monitorear la ocupación diariamente para estar al tanto de ocupaciones futuras, y con ello controlar disposición de tarifas y cierre de fechas.
- 7.1.6 Elabora semanalmente el pronóstico de ocupación y lo entrega a: Gerencia General, Ventas, Contabilidad, Recepción, Mantenimiento, Ama de Llaves, Recursos Humanos, Alimentos y Bebidas, Auditor de Ingresos, Crédito y Cobranza, Seguridad, Dirección de Operaciones Corporativa. Ver lista de registros.
- 7.1.7 Se encarga de cerrar fechas al departamento de Ventas, cuando la ocupación así lo amerita. Ver lista de registros.
- 7.1.8 Elabora quincenalmente la Lista de Asistencia de su departamento y la entrega al departamento de Recursos Humanos.
- 7.1.9 Mantiene al tanto a su personal sobre las tarifas vigentes.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA..</b>  <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> OSM-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 7 de 7
---	--	--

- 7.1.10 Supervisa que el personal a su cargo, elabore las reservaciones de los clientes, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento genérico de Revisión de Contrato.
- 7.1.11 Supervisa que se mantengan los registros de su departamento de acuerdo con lo establecido el procedimiento genérico de Control de Registros.
- 7.1.12 Mantiene comunicación constante con el departamento de Recepción para información de fechas cerradas y aclaraciones sobre reservaciones.
- 7.1.13 Realizará periódicamente Guardias Ejecutivas, según el calendario de guardias que hace Gerencia General. Ver procedimiento de Guardias Ejecutivas.
- 7.1.14 Es responsable de cumplir con lo establecido en los Procedimientos de Gestión de Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.15 Cumple con lo que le corresponde del Procedimiento de Gestión de Auditorías de Calidad.
- 7.1.16 Mantiene los registros de calidad derivados de las actividades que realiza su departamento. Ver Procedimiento de Gestión de Control de Registros.
- 7.1.17 Mantiene comunicación constante con el departamento de Ventas para:
- ❖ Llevar a cabo las reservaciones de los grupos vendidos por el departamento de ventas.
  - ❖ Recibir tarifario o cambios de tarifas. Ver lista de registros del departamento.
  - ❖ Recibir formato de Booking de Grupos.
  - ❖ Informar de fechas cerradas.
- 7.1.18 En ausencia de la Gerente de Reservaciones, las reservacionistas llevan a cabo las anteriores actividades.
- 7.1.19 Atienden al público mediante llamada o de forma personal y elabora reservaciones en sistema, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento genérico de Revisión de Contrato.
- 7.1.20 Ingresan en el sistema las reservaciones procedentes de cartas, mail y faxes.
- 7.1.21 Atienden a los requerimientos de la Gerencia General, en cuanto a reservaciones de habitaciones.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA..</b>  <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> OSM-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 8 de 8
---	--	--

- 7.1.22 Mantienen comunicación con los departamentos de Ama de Llaves, Recepción y Room Service para informar cuando existen reservaciones de paquetes. Ver lista de registros.
- 7.1.23 Recogen y entregan o viceversa los Files diarios del departamento de Recepción.
- 7.1.24 Recaban vía telefónica datos de ocupación y tarifas de los hoteles de competencia, con el fin de elaborar el reporte comparativo de ocupación. Ver lista de registros.
- 7.1.25 Revisan diariamente las reservaciones que entran al sistema y realizan los ajustes necesarios a las mismas, de acuerdo a la solicitud del cliente.
- 7.1.26 Reciben depósitos de pagos de reservaciones, registrándolos en el recibo de depósito de reservaciones. y el recibo contiene:
- ❖ Los datos de la persona que se va a hospedar con número de confirmación.
  - ❖ La fecha de entrada y salida de la persona que se hospedara.
  - ❖ Tipo y números de habitaciones que se requieren.
  - ❖ Tarifa otorgada más impuestos.
  - ❖ Fecha en que se hace el depósito.
  - ❖ Cantidad depositada.
  - ❖ El recibo tiene original y dos copias. El original se le entrega a la persona que realiza el depósito, la primera copia va para el departamento de Reservaciones, la segunda copia va para la Caja General
- 7.1.27 Reciben depósitos en cuenta bancaria vía fax y email, los cuales los verifica el departamento de Contabilidad para ver si el depósito a caído en la cuenta del hotel, y posterior a eso sacan una copia para enviar una al departamento de Recepción anexa a la tarjeta de registro y otra se guarda en File de depósitos en cuenta bancaria y la tercera se va con el Contador General. Ver lista de registros.
- 7.1.28 Mantienen en orden los registros derivados de las actividades del departamento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento genérico de control de Registros.
- 7.1.29 Ingresan al sistema bloqueos de habitaciones, de acuerdo a la información recibida en el formato de Booking de Grupos que reciben del departamento de Ventas.
- 7.1.30 Ingresan al sistema de Rooming List de Grupos.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA..</b> <hr/> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> OSM-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 9 de 9
---	--	--

7.1.31 Cumple con lo que le corresponde del Procedimiento de Gestión de Auditorias de Calidad.

7.1.32 Mantiene los registros de calidad derivados de las actividades que realiza su departamento. Ver Procedimiento de Gestión de Control de Registros.

7.1.33 Elaboran y revisan diariamente el file diario de reservaciones que corresponde al día siguiente, el cual contienen:

- ❖ Lista de llegadas del día siguiente.
- ❖ Tarjetas de registro de huéspedes.
- ❖ Bookings de Grupos y sus rooming list.
- ❖ Cartas de Compañías, ya sean para reserva, pago o confirmación de reservaciones. Ver file diario.

7.1.34 Mantienen actualizado el pizarrón informativo de ocupación que se encuentra dentro del departamento de Gerencia.

7.1.35 Elaboran reportes de movimiento diario de ocupación.

7.1.36 Elaboran el reporte de estadísticas de ocupación mensual.

7.1.37 Actualizan y dan de alta en el sistema, compañías con su respectiva tarifa, de acuerdo a la información que recibe del departamento de Ventas.

## 8. ANEXOS

- 8.1 Cuestionario hotelero
- 8.2 Convenios espaciales
- 8.3 Tarifas netas en pesos
- 8.4 Cupones Carso III
- 8.5 Desglose de tarifas Rack
- 8.6 Cortesías mensuales
- 8.7 Lista de reservaciones
- 8.8 Cupones de desayuno mensual
- 8.9 Desglose de paquetes
- 8.10 Producción de Agencias de Viajes
- 8.11 Chart de Reservaciones
- 8.12 Papeleta de Reservaciones
- 8.13 Market share
- 8.14 Pronóstico de ocupación

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA..</b>	COD: OSM-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Pág. 10 de 10
<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>		

# ANEXOS

**Cuestionario****Nombre del Establecimiento:** HOTEL RACQUET**Datos correspondientes al  
Mes No.:3****Categoría:** 5 ESTRELLAS**Año:** 2010**No. total de cuartos:** 50**Localidad:** CUERNAVACA**PARTE TRAERA DEL SOBRE**  
**Entidad Federativa:** MORELOS

Día	Cuartos Disponibles	Cuartos Ocupados (A)		Llegada de Turistas (B)		No. de Turistas Noche (C)	
		Residentes	No Residentes	Residentes	No Residentes	Residentes	No Residentes
1	50	4	0	7	0	7	0
2	50	1	0	0	0	4	0
3	50	2	0	4	0	4	0
4	50	6	0	10	0	14	0
5	50	12	0	22	0	28	0
6	49	34	1	77	2	87	2
7	48	17	0	12	0	32	0
8	50	10	0	0	0	13	0
9	50	17	0	21	0	25	0
10	50	13	0	0	0	20	0
11	50	5	0	4	0	6	0
12	50	14	4	40	8	42	8
13	50	42	8	83	10	114	18
14	50	31	4	17	2	77	10
15	50	4	0	1	0	7	0
16	50	3	2	5	5	5	5
17	50	11	2	12	2	12	5
18	50	10	1	4	0	11	2
19	49	24	1	46	0	48	2
20	49	48	1	65	0	103	2
21	49	8	1	15	0	15	2
22	49	26	1	25	0	27	2
23	49	3	1	2	0	3	2
24	46	1	3	0	4	1	6
25	49	8	1	12	0	12	2
26	49	9	0	8	0	15	0
27	50	26	1	62	3	66	3
28	50	8	2	12	2	21	5
29	50	19	2	32	0	47	5
30	50	15	2	5	0	38	5
31	50	19	2	31	6	51	6

(A) = CUARTOS OCUPADOS CADA DÍA, INCLUYENDO CORTESÍAS.

(B) = NÚMERO DE TURISTAS QUE LLEGARON CADA DÍA (ENTRADAS)

(C) = TOTAL DE TURISTAS HOSPEDADOS AL CIERRE DEL DÍA

  

Av. Presidente Masaryk No. 172  
 Col. Chapultepec Morales, C.P. 11587, México, Distrito Federal



*Hotel Racquet*

## *Convenios Especiales 2010*



# *Tarifas Netas en Pesos 2010*

ANEXO 8.3

CUPONES CARSO III 2010

Vigencia: 2010

## Cupones Efectuados

Cupones Reservados

ANEXO 8.4



Desglose de Tarifas Rack 2010

Abril

CUARTOS	INGRESOS	TARIFA PROM.
SIN RESERVACION		
0	0.00	#_DIV/0!
CON RESERVACION		
0	0.00	#_DIV/0!
Gran Total		
0	0.00	#_DIV/0!

-9

*Yessenia Flores Montes de Oca*

**ANEXO 8.5**



Cuernavaca, Morelos a 07 de Abril de 2010

Boda Sara

Jardín

Fecha: 24 de Abril de 2010

Tel: 01 55 54 82 09 20

[sara@innovacc.com.mx](mailto:sara@innovacc.com.mx)

Por este medio le envío la lista de reservaciones de su evento.

Boda Sara

	Nombre de Huesped	Pers.	Conf	Hab.	23-abr-10	24-abr-10	25-abr-10	Observaciones
1	Karin Fontanot Bostelmann	3	5966	DD		\$ 900.00		Tarjeta de Crédito Pax Adic.\$160.00
2	Adriana Alexander Gutiérrez	2	5967	DD		\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
3	Erika Esteban Guzmán	2	5981	k	\$ 900.00	\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
4	Alejandra García	2	5999	DD	\$ 900.00	\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
5	Garciela Enciso	2	600	DD	\$ 900.00	\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
6	Carlos Maceo	2	6001	DD	\$ 900.00	\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
7	Angeles Gil Valencia	2	6019	DD	\$ 900.00	\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
8	Gabriel Mouret Sanders	2	6033	DD		\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
9	Guillermo Torres Martínez	2	6039	k		\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
10	Guillermo Torres Martínez	2	6039	DD		\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
11	Raúl Ramírez Amilpas	2	6040	DD		\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
12	Maria del Rosario Solís Ortiz	2	6041	DD	\$ 900.00	\$ 900.00	\$ 900.00	Tarjeta de Crédito
13	Eduardo Cedillo Rodríguez	2	6044	k		\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
14	Claudia Cervera Vale	2	6048	DD		\$ 900.00		Tarjeta de Crédito
15								
16								
17								
18								
					\$ 5,400.00	\$ 12,600.00	\$ 900.00	

K Habitación standard con una cama King Size

DD Habitación standard con dos camas matrimoniales

SK1 Suite con una cama King Size

SDD Suite con dos camas matrimoniales

PRK Suite Presidencial con una Cama King Size

Sin más por el momento me despido, quedando en la mejor disposición de servirle.

Atentamente,

Yessenia Flores Montes de Oca

Ejecutivo de Reservaciones

Hotel Racquet

Fax. 777-1010360

Tel. 01-777-1010350

ANEXO 8.6

*Cupones de Desayunos*

1

*Enero 2010*

Cupón	Fecha	Nombre del Huesped	Hab.
15869	13-ene	Partearroyo Baranda Sergio	410
15870	13-ene	Partearroyo Baranda Sergio	410
15871	14-ene	Partearroyo Baranda Sergio	410
15872	14-ene	Partearroyo Baranda Sergio	410
15873	13-ene	Partearroyo Baranda Sergio	420
15874	14-ene	Partearroyo Baranda Sergio	420
15875	14-ene	Partearroyo Baranda Sergio	420
15876	13-ene	Partearroyo Baranda Sergio	420
15877	14-ene	Bernal Erika	325
15878	14-ene	Bernal Erika	325
15879	14-ene	Bernal Erika	330
15880	14-ene	Bernal Erika	330
15881	15-ene	Bernal Erika	CXLD
15882	15-ene	Bernal Erika	CXLD
15883	15-ene	Bernal Erika	325
15884	15-ene	Bernal Erika	325
15885	15-ene	Sánchez Sánchez Ernesto	355
15886	15-ene	Sánchez Sánchez Ernesto	355
15887	16-ene	Sánchez Sánchez Ernesto	355
15888	16-ene	Sánchez Sánchez Ernesto	355
15889	15-ene	Ordas Escourido José Luis	410
15890	16-ene	Ordas Escourido José Luis	410
15891	15-ene	Eboli Seoane Luis Geraldo	350
15892	15-ene	Eboli Seoane Luis Geraldo	350
15893	16-ene	Eboli Seoane Luis Geraldo	350
15894	16-ene	Eboli Seoane Luis Geraldo	350
15895	15-ene	Díaz Rene	320
15896	15-ene	Díaz Rene	320
15897	15-ene	CHAVARRIA OSCAR	340
15898	15-ene	CHAVARRIA OSCAR	340
15899	16-ene	NAVARRO CARLOS	420
15900	16-ene	NAVARRO CARLOS	420
15901	19-ene	Flangini Jean Paolo	120
15902	19-ene	Flangini Jean Paolo	120
15903	20-ene	Osorio Mauricio	250
15904	22-ene	Aguirre Espinoza Lorena	250
15905	22-ene	Aguirre Espinoza Lorena	250
15906	23-ene	Aguirre Espinoza Lorena	250
15907	23-ene	Aguirre Espinoza Lorena	250
15908	22-ene	Aguirre Espinoza Lorena	265
15909	22-ene	Aguirre Espinoza Lorena	265
15910	23-ene	Aguirre Espinoza Lorena	265
15911	23-ene	Aguirre Espinoza Lorena	265
15912	22-ene	Aguirre Espinoza Lorena	270
15913	22-ene	Aguirre Espinoza Lorena	270
15914	23-ene	Aguirre Espinoza Lorena	270
15915	23-ene	Aguirre Espinoza Lorena	270
15916	22-ene	Lara Crivellati	345
15917	22-ene	Lara Crivellati	345
15918	22-ene	Del Valle Mariana	305

Cupón	Fecha	Nombre del Huesped	Hab.
15919	22-ene	Del Valle Mariana	305
15920	23-ene	Del Valle Mariana	305
15921	23-ene	Del Valle Mariana	305
15922	22-ene	Moiño Domínguez Rodrigo	340
15923	22-ene	Moiño Domínguez Rodrigo	340
15924	23-ene	Moiño Domínguez Rodrigo	340
15925	23-ene	Moiño Domínguez Rodrigo	340
15926	22-ene	Saavedra Rodríguez Jorge	315
15927	22-ene	Saavedra Rodríguez Jorge	315
15928	23-ene	Saavedra Rodríguez Jorge	315
15929	23-ene	Saavedra Rodríguez Jorge	315
15930	22-ene	Saavedra Rodríguez Jorge	400
15931	22-ene	Saavedra Rodríguez Jorge	400
15932	23-ene	Saavedra Rodríguez Jorge	400
15933	23-ene	Saavedra Rodríguez Jorge	400
15934	22-ene	Angulo Diego	205
15935	22-ene	Angulo Diego	205
15936	23-ene	Arzate Vargas Enrique	220
15937	23-ene	Arzate Vargas Enrique	220
15938	22-ene	Bucio Romero Eduardo	225
15939	22-ene	Bucio Romero Eduardo	225
15940	23-ene	Del Barrio Luis Alfonso	290
15941	23-ene	Del Barrio Luis Alfonso	290
15942	23-ene	Hiriart Le Bert Gerardo	230
15943	23-ene	Hiriart Le Bert Gerardo	230
15944	23-ene	Iturrealde Legorreta Ricardo	320
15945	23-ene	Iturrealde Legorreta Ricardo	320
15946	23-ene	Vivanco López Natllely	235
15947	23-ene	Vivanco López Natllely	235
15948	23-ene	Wernikoff Roberto	275
15949	23-ene	Wernikoff Roberto	275
15950	23-ene	García Castillo Miguel Angel	285
15951	23-ene	García Castillo Miguel Angel	285
15952	22-ene	Rodríguez Chagoyan Mario	255
15953	22-ene	Rodríguez Chagoyan Mario	255
15954	22-ene	Rodríguez Chagoyan Mario	255
15955	23-ene	Rodríguez Chagoyan Mario	255
15956	23-ene	Rodríguez Chagoyan Mario	255
15957	23-ene	Rodríguez Chagoyan Mario	255
15958	22-ene	Flores Garibay Julio Alfonso	325
15959	22-ene	Flores Garibay Julio Alfonso	325
15960	23-ene	HERNANDEZ PORFIRIO	280
15961	23-ene	HERNANDEZ PORFIRIO	280
15962	23-ene	OCHOA FERNANDO	335
15963	23-ene	OCHOA FERNANDO	335
15964	23-ene	GARCIA ANDRES	345
15965	23-ene	GARCIA ANDRES	345
15966	23-ene	DOMINGUEZ ARMANDO	150
15967	23-ene	DOMINGUEZ ARMANDO	150
15968	23-ene	BECERRIL. MA. LOOURDES	210



# DESGLOCE DE PAQUETES

Cuernavaca, Morelos A 24 de Marzo de 2010

## A: Departamentos Involucrados.

Por este medio envío desglose del siguiente paquete con vigencia al 30 de Junio de 2010

## ESPECIAL ETERNA PRIMAVERA 2010

### HABITACION STANDARD

CLAVES	ETERNA ( 1 PAX)	ETERNA ( 2 PAX)	ETERNA (3 PAX)	ETERNA (4 PAX)	PAX EXTRA
<b>Domingo a Jueves</b>					
RENTA (RT)	\$ 1,060.25	\$ 993.92	\$ 1,113.26	\$ 1,232.57	\$ 119.33
16% DE IVA	169.64	159.03	178.12	197.21	19.09
2.5% IMP.HOS	26.51	24.85	27.82	30.81	2.98
<b>SUB.TOTAL</b>	<b>\$ 1,256.40</b>	<b>\$ 1,177.80</b>	<b>\$ 1,319.20</b>	<b>\$ 1,460.60</b>	<b>\$ 141.41</b>
DES.AMERICANO	69.60	139.20	208.80	278.40	69.60
15% SERVICIO	9.00	18.00	27.00	36.00	9.00
<b>SUB.TOTAL</b>	<b>\$ 78.60</b>	<b>\$ 157.20</b>	<b>\$ 235.80</b>	<b>\$ 314.40</b>	<b>\$ 78.60</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,335.00</b>	<b>\$ 1,335.00</b>	<b>\$ 1,555.00</b>	<b>\$ 1,775.00</b>	<b>\$ 220.00</b>

Sin más por el momento me despido quedando en la mejor disposición de servirle

Atentamente,

Yessenia Flores Montes de Oca  
Ejecutivo de Reservaciones

ANEXO 8.8



## Producción de Agencias de Viajes

**Febrero de 2010**

NOMBRE DEL HOSPED	AGENCIA	DIRECCION	Ciudad	CIN	ENT.	SAL.	HAB.	TARIFA	AVB	IVA	SUB-TL	IHOSP	SERV.	TOTAL	TIR	COMISION	OBSERVACION	
ARROYOLILIANA	AMERICAN EXPRESS	EJE 5 NORTE NO 990 ESO AVE GRANJAS	MEXICO, D.F.	1	2-feb	3-jene	325	895.00	143.20	1,008.20	22.38			1,160.58	1,060.58	103.82	PROGRAMA EJECUTIVO	
		TEL. 01 55 5 285 2500	COL. SANTA BARBARA															CUPON No. A 20139
ALVAREZ MIGUEL ANGEL	AMERICAN EXPRESS	EJE 5 NORTE NO 990 ESO AVE GRANJAS	MEXICO, D.F.	2	5-feb	7-feb	365	2,038.14	148.70	349.89	2,536.74	50.95	22.31	2,610.00	1,305.00	253.67	PROGRAMA EJECUTIVO	
		TEL. 01 55 44 46 00 00	COL. SANTA BARBARA															CUPON No. A 20139
GARCIA RABINDRANATH	AMERICAN EXPRESS	EJE 5 NORTE NO 990 ESO AVE GRANJAS	MEXICO, D.F.	2	5-feb	7-feb	330	2,042.54	297.40	374.39	2,714.33	51.06	44.61	2,850.00	1,405.00	271.43	PROGRAMA COMISIONABLE	
		TEL. 01 55 44 46 00 00	COL. SANTA BARBARA															
CAMACHO BERNARDO	VIAJES BEJA, S.A. DE CV.	BLOKUKULCAN KM 45 LOTE D-7 SECCION RESIDENCIAL D ZONA HOTELERA C.P. 77500	CANCUN	1	6-feb	7-feb	335	1,640.00	180.00	291.20	2,111.20	41.00	27.00	2,179.20	2,179.20	2,179.20	TARIFA NETA CUPON 5309/119-1	
		TEL. 01 998 881 13 33																
GARCIA JESUS FRANCISCO	AMERICAN EXPRESS	EJE 5 NORTE NO 990 ESO AVE GRANJAS	MEXICO, D.F.	3	8-feb	11-feb	355	2,685.00	429.60	3,114.60	67.13			3,181.73	1,060.58	311.46	PROGRAMA EJECUTIVO	
		TEL. 01 55 44 46 00 00	COL. SANTA BARBARA															
GARCIA JESUS FRANCISCO	AMERICAN EXPRESS	EJE 5 NORTE NO 990 ESO AVE GRANJAS	MEXICO, D.F.	1	11-feb	12-feb	355	895.00	143.20	1,038.20	22.38			1,060.58	1,060.58	103.82	PROGRAMA EJECUTIVO	
		TEL. 01 55 44 46 00 00	COL. SANTA BARBARA															
MUNOZ MARIA DEL CARMEN	GLLOBOGO	Avenida TRES MARIAS 600 C.P. 58254	CD. TRES MARIAS	2	12-feb	14-feb	120	3,014.44	452.17	3,466.61	75.36			3,541.97	1,770.98	1,770.98	TARIFA NETA CUPON No. 201282	
		TEL. 01 443 204 61 60	MORELIA, MICH															
CERVANTES JOSE	VIAJES BEJA, S.A. DE CV.	BLOK KUKULCAN KM 45 LOTE D-7 SECCION RESIDENCIAL D ZONA HOTELERA C.P. 77500	CANCUN	1	13-feb	14-feb	255	1,667.92	266.87	1,934.79	41.70	0.00	1,975.49	1,976.49		TARIFA NETA CUPON 660/1265-1		
		TEL. 01 998 881 13 33	QUINTANA ROO															
BERENGUELA ALFONSO	PRICE TRAVEL.COM	CALLE HUACHINANGO MZA 4 RETIRO 10 LOTE 122 SM. C.P. 77500	CANCUN	1	13-feb	14-feb	340	1,760.35	281.66	2,042.01	44.01			2,086.01	2,086.01		TARIFA NETA CUPON 237/50-1	
		TEL. 01 998 881 26 40	QUINTANA ROO															
ESQUVEL JOSE	EXPEDIA TRAVEL	10190 COMPTON CROSS DR. 89 144	LAS VEGAS,	1	20-feb	21-feb	320	1,218.77	195.00	1,413.77	30.47			1,444.24	1,444.24		TARIFA NETA	
		TEL. 702 939 2692	NEVADA															
VALLES ZOILA	HOTEL DO	RIO RHN 77 COLCIUAHTEMOC	MEXICO, D.F.	1	20-feb	21-feb	350	1,640.00	262.40	1,902.40	41.00			1,943.40	1,943.40		TARIFA NETA	
		TEL. 01 55 11 02 16 50	C.P. 06500															
MARTINEZ REYES ISAAC	AMERICAN EXPRESS	EJE 5 NORTE NO 990 ESO AVE GRANJAS	MEXICO, D.F.	2	22-feb	24-feb	225	1,790.00	286.40	2,078.40	44.75			2,121.15	1,060.58		PROGRAMA EJECUTIVO	
		TEL. 01 55 53 26 26 00	COL. SANTA BARBARA															
ALASTRISTE HECTOR EDGARD	AMERICAN EXPRESS	EJE 5 NORTE NO 990 ESO AVE GRANJAS	MEXICO, D.F.	1	25-feb	26-feb	320	1,790.00	286.40	2,078.40	44.75			2,121.15			PROGRAMA EJECUTIVO	
		TEL. 01 55 53 26 26 00	COL. SANTA BARBARA															
MIRANDA SAENZ HECTOR MANU	AMERICAN EXPRESS	EJE 5 NORTE NO 990 ESO AVE GRANJAS	MEXICO, D.F.	1	25-feb	26-feb	340	1,790.00	286.40	2,078.40	44.75			2,121.15			PROGRAMA EJECUTIVO	
		TEL. 01 55 53 26 26 00	COL. SANTA BARBARA															
GIRAL JOSE	ORBITZ	500 WEST MADISON, CHICAGO, ILLINOIS	CHICAGO,	2	26-feb	28-feb	335	2,437.50	390.00	2,827.50	60.94			2,888.44	1,444.22		TARIFA NETA	
		TEL. 001 866 672 48 91 60 651	ILLINOIS															
BRAVO JOSE FRANCISCO	VIAJES BEJA, S.A. DE C.V.	BLVD. KUKULCAN KM 4.5 LOTE D-7 SECCION RESIDENCIAL D ZONA	CANCUN	2	26-feb	28-feb	340	2,511.60	401.86	2,913.46	62.79			2,976.25	1,488.12		CARGO DIRECTO A TARJETA EN CARTA ANEXA	
		TEL. 01 998 881 13 33	QUINTANA ROO															
		HOTELERA C.P. 77500																

Elaboro:

Gloria Flores Montes de Oca

**ANEXO 8.9**

\$ 1,044.21



# PAPELERA DE RESERVACIONES

Nº 6067

CANCELACION SIN CARGO  
HASTA 72 HORAS ANTES DE SU FECHA DE LLEGADA  
RESERVATIONS MAY BE CANCELLED WITHOUT CHARGES  
UP TO 72 HOURS PRIOR TO ARRIVAL DATE

FECHA \_\_\_\_\_

HOTEL	RESERVACION <input type="checkbox"/> CAMBIO <input type="checkbox"/> CANCELACION <input type="checkbox"/>		
NOMBRE			
ENTRADA		HORA	VUELO
SALIDA		PLAN	
TIPO DE CUARTO	PERSONAS	TARIFA	SEGMENTO
RESERVA		COMPANIA O AGENCIA	
DIRECCION			
GARANTIA			
SOLICITADO POR:		TELEFONO	
TOMADO POR:		FAX:	

HC-CR-003

ANEXO 8.10

# OSTAR GRUPO HOTELERO

## Hotel RACQUET Market Share

DEL DÍA

1 DE ABRIL

### SET COMPETITIVO

HOTEL	HABITACIONES DISPONIBLES	OFERTA	OCCUPACION %	C/N OCUPADOS	FAIR SHARE	POSICION FAIR SHARE	VARIACION	TAR PROW
RACQUET	50	8.59	88.00	44	9.95	4	1.36	\$ 1
VILLA BEJAR	69	11.86	62.32	43	9.73	5	-2.13	\$ 1
QUINTAS	93	15.98	67.74	63	14.25	3	-1.73	\$ 1
CAMINO REAL	163	28.01	87.12	142	32.13	1	4.12	\$ 1
FIESTA INN	155	26.63	71.61	111	25.11	2	-1.52	\$ 1
MISION DEL SOL	52	8.93	75.00	39	8.82	6	-0.11	\$ 1
<b>TOTAL</b>	<b>582</b>	<b>100.00</b>	<b>75.95</b>	<b>442</b>	<b>100.00</b>			

### REFERENCIA DE LA PLAZA

HOTEL	HABITACIONES DISPONIBLES	OFERTA	OCCUPACION %	C/N OCUPADOS	FAIR SHARE	POSICION FAIR SHARE	VARIACION	TAR PROW
BARCELO	101	26.93	65.35	66	32.51	2	5.58	\$
MIRADOR	202	53.87	49.01	99	48.77	1	-5.10	\$
MISION	72	19.20	52.78	38	18.72	3	-0.48	\$
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>	<b>54.13</b>	<b>203</b>	<b>100.00</b>			

**PRONOSTICO DE OC****MES:****Abril de 2010**

DIA	UC		CTOS DISP.	LIBROS					CTOS DISP	CPCARSO	TL D
				INDIV	GPOS	TOTAL	% OCUP	TFA PROM			
1	2	J	50	45	45	90.00%	1,420.00	63.900.00	52	50	50
2	2	V	50	41	41	82.00%	1,420.00	58.220.00	52	50	50
3	2	S	50	19	19	38.00%	1,420.00	26.980.00	52	50	50
4	2	D	50	4	1	5	10.00%	966.52	4.832.62	52	50
5	2	L	50	3	17	20	40.00%	818.42	16.368.35	52	50
6	2	M	50	5	17	22	44.00%	836.86	18.410.89	52	50
7	2	M	50	10	17	27	54.00%	937.21	25.304.54	52	50
8	2	J	50	18	20	38	76.00%	980.33	37.252.40	52	50
9	2	V	50	19	20	39	78.00%	986.09	38.457.53	52	50
10	2	S	50	10	12	22	44.00%	972.34	21.391.44	52	50
11	2	D	50	5	29	34	68.00%	844.00	28.695.98	52	50
12	2	L	50	1	28	29	58.00%	803.91	23.313.36	52	50
13	2	M	50	1	29	30	60.00%	796.53	23.895.98	52	50
14	2	M	50	1	15	16	32.00%	808.71	12.939.30	52	50
15	2	J	50	1	16	17	34.00%	807.17	13.721.92	52	50
16	2	V	50	5	5	10.00%	1,350.00	6.750.00	52	50	
17	2	S	50	8	8	16.00%	1,350.00	10.800.00	52	50	
18	2	D	50	3	3	6.00%	990.00	2.970.00	52	50	
19	2	L	50	2	2	4.00%	990.00	1.980.00	52	50	
20	2	M	50	0	0	0.00%	#DIV/0!	52	50	50	
21	2	M	50	8	8	16.00%	800.00	6.400.00	52	50	
22	2	J	50	1	49	50	100.00%	808.00	40.400.00	52	50
23	2	V	50	15	20	35	70.00%	842.86	29.500.00	52	50
24	2	S	50	18	18	36.00%	1,050.00	18.900.00	52	50	
25	2	D	50	2	2	4.00%	990.00	1.980.00	52	50	
26	2	L	50	1	1	2.00%	900.00	900.00	52	50	
27	2	M	50	1	1	2.00%	900.00	900.00	52	50	